

## **Literatur Review Determinan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien TPPRJ Di Puskesmas Indonesia**

### *Literature Review Of Determinants Of Quality Of Registration Services On Outpatient Satisfaction In Indonesian Primary Healthcare Center*

**Makevida Albar<sup>1</sup>, Evina Widianawati<sup>2,\*</sup>**

<sup>1,2</sup> Pertama D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro  
Jl Imam Bonjol 207 Semarang

\*e-mail korespondensi: [evina.widianawati@dsn.dinus.ac.id](mailto:evina.widianawati@dsn.dinus.ac.id)

#### **Abstrak**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama di masyarakat. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berkisar 60% dari 10 pasien. Fenomena yang ditemukan antara lain keluhan pasien tentang jumlah antrian, waktu tunggu yang lama, dan kurangnya fasilitas seperti kursi di ruang tunggu pendaftaran. Penelitian ini merupakan studi literatur dengan sumber data menggunakan database google Scholar. Dari 76 artikel terpilih, lima artikel memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati baik dengan persentase 40%-75%. Namun, beberapa Puskesmas perlu meningkatkan pelayanannya, seperti kebersihan fasilitas (bukti fisik) dan kurangnya kemampuan staf dalam melayani pasien (keandalan). Saran bagi petugas pendaftaran rawat jalan di Puskesmas hendaknya memberikan pelatihan atau seminar untuk meningkatkan kemampuannya dalam melayani pasien dan mencapai kepuasan pasien yang optimal.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, tempat pelayanan pendaftaran rawat jalan, puskesmas

#### **Abstract**

Primary Healthcare Center (Puskesmas) is the first level of health service center in the community. Patient dissatisfaction with health services ranged from 60% of 10 patients. Phenomena found include patient complaints about the number of queues, long waiting times, and the lack of facilities such as chairs in the registration waiting room. This research was a literature review and the data source used the google scholar database. Of the 76 selected articles, five articles met the inclusion and exclusion criteria. The results showed that the dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were good with a percentage of 40%-75%. However, some health centers need to improve their services, such as the facilities' cleanness (physical evidence) and the lack of staff's ability to serve patients (reliability). Suggestions, outpatient registration officers at the Puskesmas should provide training or seminars to improve their ability to serve patients and reach optimum patient satisfaction.

**Keywords:** patient satisfaction, outpatient registration place, primary healthcare center

#### **PENDAHULUAN**

Puskesmas memiliki peranan penting yang ada dimasyarakat salah satunya yaitu peran sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama sehingga akan memeberikan pelayanan ketika pasin sebelum datang kerumah sakit. Puskesmas memiliki tanggung jawab bisa

melaksanakan pemahaman mengenai kebutuhan pasien dan apa saja faktor untuk mempengaruhi keinginan pasien terhadap mutu yang didapatnya, kemudian dapat dilihat gambaran bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan (Arianto, 2017). Kepuasan pasien adalah sebuah rasa pasien yang hadir akibat dari kinerja pelayanan

kesehatan yang didapatnya setelah perbandingan pasien dengan apa yang di ingginkannya Kepuasan adalah salah satu indikator yang cukup penting untuk pelayan kesehatan, akan tetapi kepuasan tersebut seringkali diabaikan ataupun terlupakan (Alfian, 2020).

Menurut hasil peneltian terdahulu, menunjukkan bahwa hasil penelitian kebanyakan 59 reponden pasien mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan di puskesmas Pandak dua bantul yogyakarta (70,2 persen) (Arianto, 2017). Penyebab tidak kepuasan dikarenakan dari beberapa hal, sebagian karena mahal dari biaya pelayanan yang ada, terdapat kekurangan sarana pelayanan yang diberikan, lama waktu pelayanan kesehatan yang diberikan, masih belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan (Faida & Muhadi, 2019). Berdasarkan survei awal dibagian Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) dilakukan pengamatan terhadap 10 orang pasien yang mengantri saat proses registrasi. Dari hasil wawancara tersebut ditemukan 4 (40%) orang pasien yang merasa puas dan 6 (60%) orang pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan (Saputra, 2020).

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik suatau rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana tingkat kepuasan pasien TPPRJ dan gambaran pelayanan TPPRJ Puskesmas di indonesia pada 5 dimensi *tangible, reliability, responsivness, assurance* dan *empaty*”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kualitas tingkat kepuasan Pelayanan terhadap pasien di bagian tempat Pendaftaran Pasien rawat Jalan di Puskesmas di Indonesia.

## METODE PENELITIAN

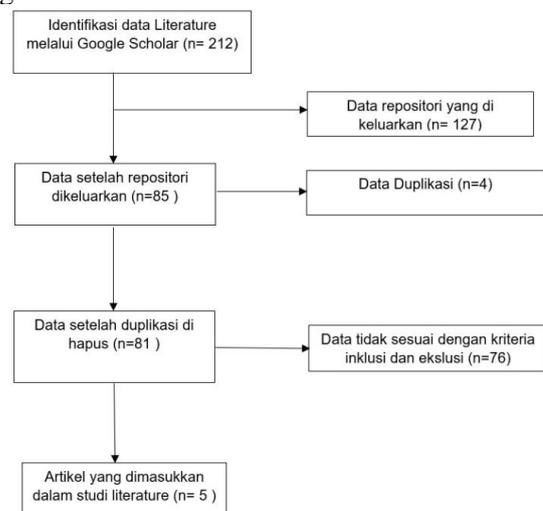
*Literature review* merupakan metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan, Penelitian ini menggunakan data sekunder yang didapatkan tidak dari pengalaman yang turun kelapangan secara langsung, namun menggunakan hasil penelitian oleh para peneliti terdahulu. Pencarian literatur tersebut memakai database google scolar. Keyword dan boolean oprator yang dipakai didalam penelitian ini yaitu “Kepuasan Pasien TPPRJ Pendaftaran Puskesmas Dan kualitas kepuasan pasien pendaftaran rawat jalan uptd puskesmas *tangible reliability*”. Kriteria Inklusi yitu artikel yang dipublikasikan tahun 2017-2020, menggunakan

Bahasa Indonesia, rencana penelitian yaitu kuantitatif dan kualitatif, indikator yang di pakai yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*. Kriteria eksklusi yaitu artikel tidak full text ataupun hanya menampilkan abstrak, artikel tidak sesuia tema. Indikator yang dianalisis yaitu

1. Tangibel yaitu sumber daya yang terdapat di TPPRJ dalam segi tersediannya loket pendaftaran, ruang tunggu dan kerapian petugas untuk menunjang kenyamanan pasien
2. Reliability (kehandalan) pada bagian TPPRJ dalam segi prosedur penerimaan pasien yang sesuai dengan alur yang berlaku secara akurat
3. Responsiveness merupakan ketanggapan petugas yang terdapat dibagian TPPRJ dalam proses memahami kebutuhan pasien yang berkunjung
4. Assurance merupakan pengetahuan dan sopan santun petugas TPPRJ untuk memberikan rasa percaya serta yakin kepada pasien terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh petugas
5. Empaty yaitu perhatian petugas yang ada di TPPRJ dalam segi kemudahan pelayanan serta rasa empati dari petugas untuk mendapat ejelasan informasi

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dilakukan seleksi studi dari pencarian literature dengan alur yang tergambar pada gambar 1 berikut



Gambar 1. Seleksi Studi

Gambar 1 Seleksi Studi diatas menggambarkan bagaimana tahapan seleksi artikel dimulai dari mengidentifikasi data literatur melalui google schoolar sehingga mendapat 212 artikel. Selanjutnya dari jumlah artikel tersebut diseleksi menurut data Repositori lalu dikeluarkan sejumlah 127 artikel maka setelah data repositori dihapus didapatkan 85 artikel. Tahapan berikutnya menyeleksi berdasarkan data duplikasi sejumlah 4 artikel, sedangkan untuk data yang tidak ada duplikasi sejumlah 81 artikel, dari 81 artikel tersebut yang tidak sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sejumlah 76 artikel dan jumlah artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sejumlah 5 artikel. Sehingga diperoleh 5 artikel tersebut yang akan dimasukkan ke dalam studi literature. Karakteristik studi dan hasil analisis 5 artikel ditampilkan pada Tabel 1 dan Tabel 2 berikut

Tabel 1. Karakteristik Artikel Literatur Review

No	Author (Tahun)	Nama Jurnal	Judul
1	Alfian, Azyyati Ridha (2020)	Jurnal Administra si dan Kesehatan	Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPRJ di Puskesmas Ulak Karang
2	Sri Porwani dan Dewi Roza Septyani (2019)	Jurnal kesehatan	Hubungan antara kualitas Pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan Di bagian Pendaftaran Pada UPTD Puskemas Sosial Palembang
3	Hidayatilah, Shofia Aji Putri, Marissa Gita (2020)	Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan	Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma
4	Puguh Ika Listyorini dan Lia Rosella (2019)	SMIKNAS	Pengaruh Mutu Pelayanan Pendafta Rawat Jalan dengan Kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajahar

			Surakarta
5	Saputra, Agung Bayu (2020)	Jurnal Kesehatan	Tinjauan mutu pelayanan kesehatan ditempat pendaftaran pasien rawat jalan puskesmas jenangan ponorogo

Tabel 2. Hasil Analisa Artikel Literatur Review

Variabel	Hasil
Tangible	Tangible sudah cukup baik karena fasilitas lengkap dan berfungsi dengan baik. (1), (2), (4), (5). Namun masih terdapat satu Puskesmas yang kurang baik karena fasilitas kurang bersih (3)
Assurance	Assurance sudah cukup baik, karena pasien sudah mendapatkan jaminan kepastian dengan baik, (1), (2), (4). Dan terdapat satu puskesmas penilaiannya sangat baik atas pelayanan yang diberikan (5). Namun terdapat satu artikel tidak membahas assurance (3)
Emphaty	Emphaty sudah baik dari pelayanan yang diberikan petugas seperti perhatian kepada pasien (1), (2), (4), (5) namun terdapat satu artikel yang tidak membahas emphaty (3).
Reliability	Kategori realibility sudah baik di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan kemampuan yang dimiliki petugasnya seperti pelayanan tepat waktu dan tidak berbelit-belit (2), (3), (4), (5). namun terdapat satu puskesmas yang kurang baik karena kurangnya kemampuan petugas dalam melayani pasien (1)
Responsiveness	Pasien merasa puas dengan pelayanan Responsiveness yang telah diberikan sehingga mendapatkan kategori baik (1), (2), (4), (5). namun terdapat satu artikel yang tidak membahas responsiveness (3).

Berdasarkan Tabel 2 Hasil analisis artikel literatur review, dapat diketahui untuk variabel Tangible mengenai sarana prasarana dengan hasil yang sudah sesuai kategori yaitu Tangible sudah cukup baik karena fasilitas lengkap dan berfungsi dengan baik. (1), (2), (4), (5). Namun masih terdapat satu Puskesmas yang kurang baik

karena fasilitas kurang bersih (3). Assurance sudah cukup baik, karena pasien sudah mendapatkan jaminan kepastian dengan baik, (1), (2), (4). Dan terdapat satu puskesmas penilaiannya sangat baik atas pelayanan yang diberikan (5). Namun terdapat satu artikel tidak membahas assurance (3). Variabel Emphaty Sudah baik dari pelayanan yang diberikan petugas seperti perhatian kepada pasien (1), (2), (4), (5) namun terdapat satu artikel yang tidak membahas emphaty (3). Variabel Reliability mengenai Kategori realibility sudah baik di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan kemampuan yang dimiliki petugasnya seperti pelayanan tepat waktu dan tidak berbelit-belit (2), (3), (4), (5). namun terdapat satu puskesmas yang kurang baik karena kurangnya kemampuan petugas dalam melayani pasien (1). Variabel Responsiveness mengenai Pasien merasa puas dengan pelayanan Responsiveness yang telah diberikan sehingga mendapatkan kategori baik (1), (2), (4), (5). namun terdapat satu artikel yang tidak membahas responsiveness (3).

Hasil penelitian untuk dimensi Tangibel dari artikel yang didapatkan menunjukkan pada artikel kesatu pasien yang merasa puas sebanyak 75,8% dan 24,2% pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan kurang bersihnya ruang tunggu, pada artikel kedua tangibel mendapatkan kategori sedang akan tetapi tangibel ini tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dikarenakan harus memperbaiki pelayanan yang berupa fasilitas, perlengkapan, peralatan, keadaan ruangan yang lebih baik lagi sesuai keinginan pasien. Pada artikel ketiga untuk indikator tangibel sebanyak 37 % pasien tidak merasa puas dikarenakan ruang pelayanan yang kurang rapih dan bersih. Artikel keempat tangibel sudah baik sehingga Ada hubungan antara mutu pelayanan bukti fisik dengan kepuasan pasien dengan persentase 98,3 %, 1,7% pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang digunakan kurang baik, ruang pelayanan kurang nyaman. Untuk artikel kelima hasil penelitian pada variabel *tangible* paling banyak responden memberi penilaian baik berjumlah 27 responden (54%), responden yang memberi penilaian sangat baik berjumlah 20 responden (40%). Data tersebut menunjukkan mutu pelayanan berdasarkan variabel *tangible* di tempat pendaftaran pasien rawat jalan sudah baik. Tetapi ada 3 orang responden (6%) yang memberi penilaian kurang dikarenakan masalah

mengenai sarana ruang tunggu. Gambaran kepuasan pasien tersebut didukung oleh hasil penelitian Kiki Riniastuti (2013) yang menyatakan bahwa dimensi tangible dengan indikator fasilitas umum yang tersedia di ruang tunggu RSUD RA Kartini Jepara sudah bersih, sehingga ada hubungan yang sangat signifikan sekali antara fasilitas umum yang tersedia dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian untuk dimensi Assurance dari artikel yang didapatkan dari artikel kesatu didapatkan bahwa assurance yang memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebanyak 77,9%. 22,1% pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh petugas belum dan tidak memenuhi harapan pasien. Pada artikel kedua untuk assurance mendapatkan kategori sedang ataupun baik dari pasien yang datang kepuskesmas di tempat pendaftaran pasien rawat jalan dengan indek 74,55 dan indek 25,45 pasien belum mendapatkan kepuasan yang diberikan hal ini disebabkan karena pasien merasa kurang jelas informasi yang diberikan dan keramahan petugas. Artikel ketiga tidak menyebutkan ataupun membahas mengenai assurance karena pada artikel ketiga lebih membahas reliability dan tangibel. Untuk artikel keempat assurance sudah baik dengan persentase 96,1 % sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan assurance dengan kepuasan pasien, 3,9% pasien masih belum mendapatkan kepuasan dari petugas karena Hal ini disebabkan karena proses pelayan tidak dilakukan dengan terampil dan tidak bertanggung jawab penuh dalam melayani pasien. Pada artikel kelima Berdasarkan hasil penelitian pada variabel *assurance* paling banyak responden yang memberi penilaian sangat baik berjumlah 28 responden (56%), responden yang menyatakan baik berjumlah 20 responden (40%), responden yang menyatakan cukup berjumlah 2 responden (4%) Data tersebut menunjukkan mutu pelayanan berdasarkan variabel *assurance* di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Di Puskesmas sangat baik.

Hasil penelitian untuk dimensi Emphaty dari artikel yang didapatkan menunjukkan bahwa artikel kesatu menunjukkan persentase sebanyak 75,8 % dan emphaty dikategorikan sudah baik untuk pendaftaran rawat jalan di puskesmas, 74,2 % pasien masih kurang puas atas pelayanan yang diberikan hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian petugas terhadap pelayanan

yang diberikan. Pada artikel kedua empaty menunjukkan tanggapan yang baik dari pasien pendaftaran rawat jalan di puskesmas dengan indeks 55,42 dan 54,38 pasien belum merasa puas yang disebabkan oleh kurangnya sikap peduli pasien terhadap pasien yang datang untuk berobat. Pada Artikel ketiga tidak menyebutkan ataupun membahas mengenai empaty karena pada artikel ketiga lebih membahas reliability dan tangibel sehingga tidak dimenampilkan kepuasan pasien di empaty. Pada artikel keempat untuk dimensi empaty sudah termasuk kategori baik dengan persentase 95,3 % sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan empaty dengan kepuasan pasien, 4,7% pasien tidak mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan Hal ini disebabkan karena proses pelayan tidak dilakukan dengan memperhatikan terhadap keluhan-keluhan pasien. Untuk artikel kelima Berdasarkan hasil penelitian pada variabel empaty paling banyak responden yang memberi penilaian baik berjumlah 24 responden (48%), responden yang memberi penilaian sangat baik berjumlah 21 responden (42%), responden yang memberi penilaian cukup berjumlah 3 responden (6%). tetapi terdapat 2 responden (4%) yang memberi penilaian kurang, hal tersebut dikarenakan petugas kurang dalam memberikan perhatian dalam melayani pasien. Data tersebut menunjukkan mutu pelayanan berdasarkan variabel empaty di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas sudah baik. Gambaran kepuasan pasien tersebut didukung oleh hasil penelitian Sofa Zulfiana (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan berdasarkan dimensi empaty dengan indikator empati / kesedian untuk peduli pada unit TPPRJ Rumah Sakit Banyumanik Semarang, terletak pada kesopanan petugas, dikarenakan petugas bersikap sopan dalam melayani pasien. Namun ada juga pasien yang tidak puas dikarenakan pasien merasa petugas kurang sabar dalam pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Hasil penelitian untuk dimensi Reliability dari artikel yang didapatkan menunjukan bahwa artikel kesatu masih kurang baik karena kurangnya kemampuan petugas tempat pendaftaran pasien rawat jalan dalam melayani pasien dengan persentase 70,5%. Pada artikel kedua reliability mendapatkan respon yang baik dari pasien di pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas dengan menunjukan indek sebesar 72,8. Dan indek 21,2 pasien masih kurang puas

atas pelayanan yang diberikan petugas karena masih kurang tepatnya waktu pelayanan yang diberikan. Artikel ketiga menunjukkan bahwa reliability pasien merasa cukup puas dengan persentase 37-58 % karena petugas menjalankan tugas sesuai dengan prosedur dan 42% pasien masih merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan karena kecepatan petugas ddalam memberikan pelayanan. Pada artikel keempat reliability sudah termasuk baik dengan meperlihatkan persentase sebesar 97,8 % sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan reliability dengan kepuasan pasien dan 92,2% pasien merasa kurang puas ini disebabkan adanya tidak tepat dan terpercaya seperti kecepatan dalam menangani keluhan pasien. Untuk artikel kelima Berdasarkan hasil penelitian pada variabel reliability paling banyak responden yang memberi penilaian baik berjumlah 25 responden (50%), responden yang memberi penilaian sangat baik berjumlah 22 responden (44%), responden yang memberi penilaian cukup berjumlah 1 responden (2%). Data tersebut menunjukkan mutu pelayanan berdasarkan variabel reliability di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas sudah baik. Gambaran tersebut berbeda dengan hasil penelitian Aer Sondari (2015) yang menyatakan bahwa pada dimensi reliability dengan indikator ketepatan waktu di RSUD Kabupaten Brebes, pasien belum puas terhadap kualitas pelayanan, yang meliputi prosedur penerimaan pasien yang tidak cepat, pemeriksaan diagnosis dan perawatan yang kurang cepat dan tepat, serta ketidak tepatan waktu jadwal pelayanan.

Hasil penelitian untuk dimensi Responsiveness dari artikel yang didapatkan menunjukan bahwa artikel kesatu menunjukan persentase sebanyak 80 % dan responsiveness dikategorikan sudah baik untuk pendaftaran rawat jalan di puskesmas, 20% pasien merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan hal ini disebabkan karena kurang cepat respon petugas terhadap keluhan pasien. Pada artikel kedua dimensi responsiveness mendapatkan respon yang baik atau sedang dari pasien di pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas dengan meunjukkan indek sebesar 73,55, dan indek sebesar 26,45 pasien merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan petugas hal ini disebabkan oleh kurang cepat tanggap petugas terhadap keluhan pasien yang disampaikan. Pada Artikel ketiga tidak menyebutkan ataupun membahas mengenai empaty karena pada

artikel ketiga lebih membahas reliability dan tangibel shingga tidak dimenampikan kepuasan pasien diresponsiveness. Pada artikel keempat untuk dimensi responsiveness sudah termasuk kategori baik dengan persentase 96,1 % sehingga ada hubungan antara mutu pelayanan responsiveness dengan kepuasan pasien 3,9% merasa kurang puas atas pelayanan. Hal ini disebabkan karena proses pelayanan tidak dilakukan dengan cepat dan tanggap adanya dimensi responsiveness pelayanan rawat jalan yang tidak baik. Untuk artikel kelima Berdasarkan hasil penelitian pada variabel responsiveness paling banyak responden yang memberi penilaian baik berjumlah 26 responden (52%), responden yang memberi penilaian sangat baik berjumlah 23 responden (46%), responden yang memberi penilaian cukup berjumlah 1 responden (2%). Data tersebut menunjukkan mutu pelayanan berdasarkan variabel responsiveness di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas sudah baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan diatas penelitian ini memberikan saran, Bagi puskesmas dari artikel pertama dimensi reliability, sebaiknya petugas pendaftaran pasien rawat jalan di puskesmas diberikan pelatihan atau seminar supaya kemampuan dalam melayani pasien lebih baik lagi. Dari artikel kedua, dimensi tangibel seharusnya lebih meningkatkan kepuasan pasien dalam hal positif. Bagi penulis selanjutnya Sebaiknya mencari artikel yang sudah banyak refrensinya, agar memudahkan untuk mencari keyword dan menyeleksi artikel.

## REFERENSI

- Arianto RA. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta; 2017.
- Alfian AR. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien TPPERJ di Puskesmas Ulak Karang. *Adm Heal Inf J*. 2020;1(2):99–105.
- Faida EW, Muhadi. *Dasar Organisasi Dan Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*. 2019. 208 p.

Saputra AB. TINJAUAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI TEMPAT PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN PUSKESMAS JENANGAN PONOROGO. *CAKRA BUANA Kesehat*. 2020;4(1).

Porwani S, Septiyani DR. HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI BAGIAN PENDAFTARAN PADA UPTD PUSKESMAS SOSIAL PALEMBANG. *Adminika*. 2019;5(1):61–81.

Hidayatillah SA, Putri MG. Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di tempat pendaftaran Puskesmas Babatan Kabupaten Seluma. *J Manaj Inf Kesehat (Health Inf Manag)*. 2020;5(2).

Listyorini PI, Rosella L. Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas Gajah Surakarta. *SMIKNAS*. 2019;1–11.

Riniastuti & Rimawati. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di TPPERJ RSUD RA Kartini Jepara 2013.. 2013;

Sondari A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015. *J Kesehat Masy [Internet]*. 2015;VI(35):144.

Zulfiana dan Ernawati. ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP ASPEK MUTU PELAYANAN DI BAGIAN TPPERJ RUMAH SAKIT BANYUMANIK SEMARANG. *J VISIKES*. 2013;12(2):100–6.